

外来患者アンケート(令和5年度調査)集計結果

1. 回答状況

(1)回答総数
823件

(2)アンケート回収期間
2023年10月23日(月)～10月27日(金)

(3)調査対象診療科
全診療科

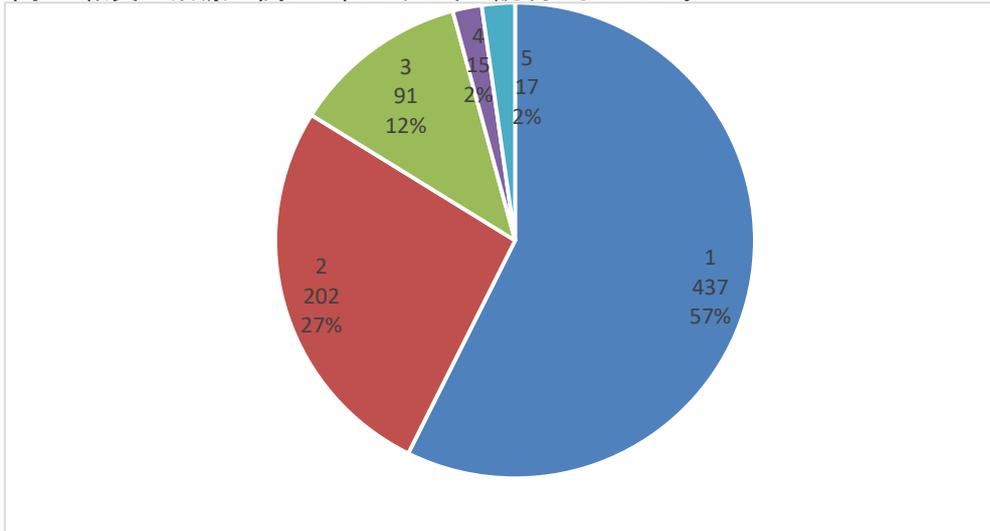
(4)性別・年代別回答件数

個数 / 性別	年代								未回答	総計
性別	30代以下	40代	50代	60代	70代	80代	90代			
女	71	45	57	58	113	62	5	11	422	
男	22	15	36	75	156	65	5		374	
未回答	1				1	2		23	27	
総計	94	60	93	133	270	129	10	34	823	

2. 各設問への回答

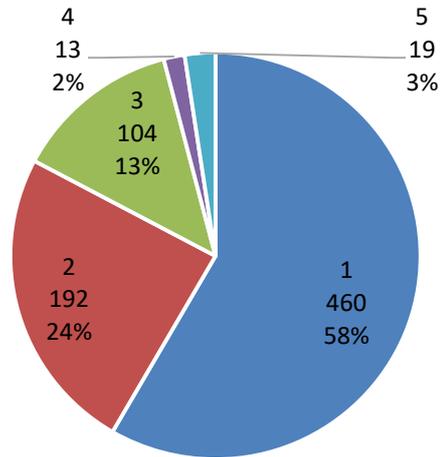
①説明について

問1. 職員は治療に関してわかりやすく説明しましたか。



- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

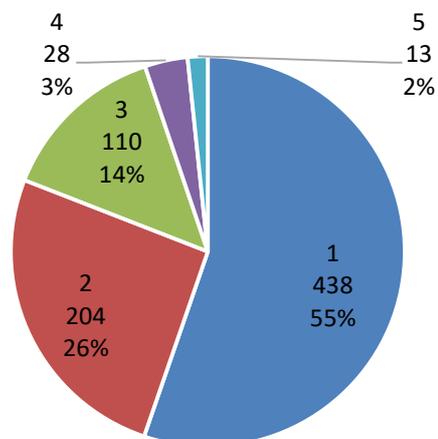
問2. 職員はあなたが次にどうすればいいのか(受診の流れ)をわかりやすく説明しましたか。



- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

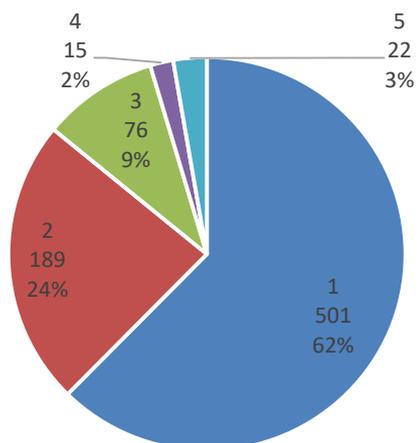
②職員の対応について

問3. 職員はあなたの思っていることや症状をよく聴きましたか。



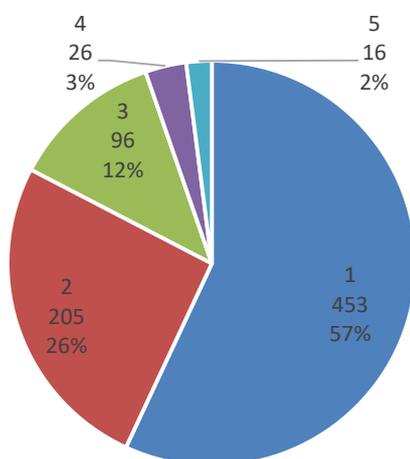
- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

問4. 職員の言葉遣い・対応は丁寧ですか。



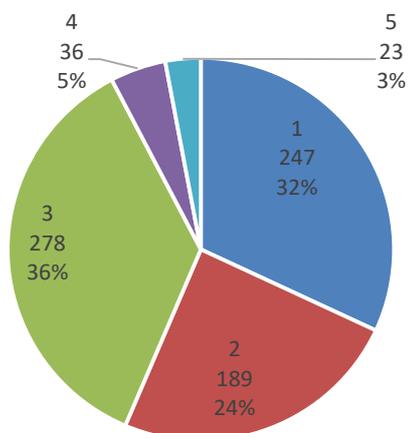
- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

問5. あなたの質問や要望に対する職員の受け答えは適切でしたか。



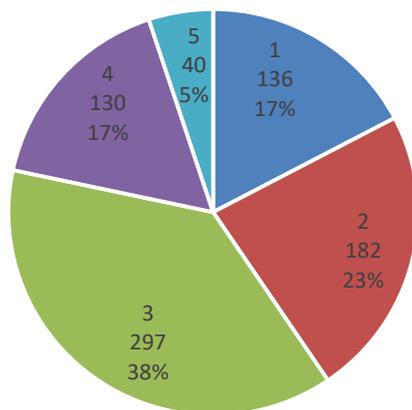
- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

問6. あなたが待っているときに、声をかけるなどの気配りがありましたか。



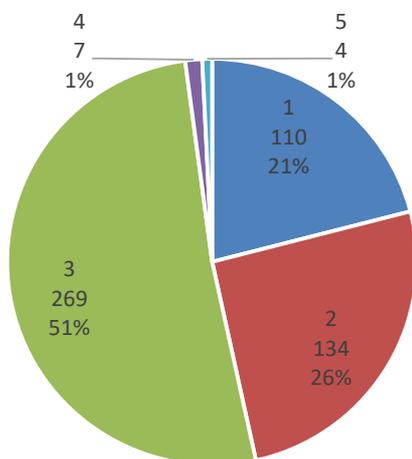
- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

問7-1. 待ち時間はいかがでしたか。



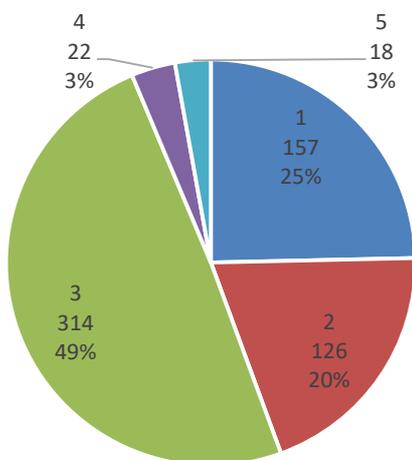
- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

問7-2. (1年以上通院されている方へ)1年前と比べて改善は見られましたか。



- 1: 改善した
- 2: 多少改善
- 3: 変わらない
- 4: 多少悪化
- 5: 悪化

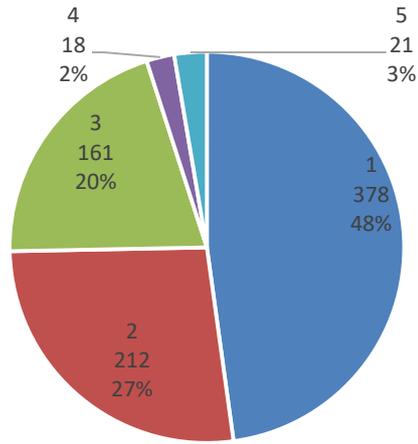
問8. 待っている間に、薬局前のテレビモニターが役に立ちましたか。



- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

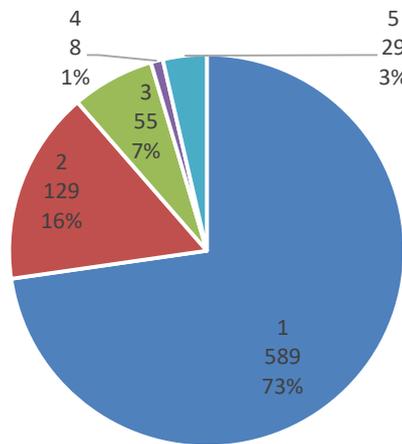
③プライバシーについて

問9. 診察や処置の際、他の人から見えないようにする気配りがありましたか。



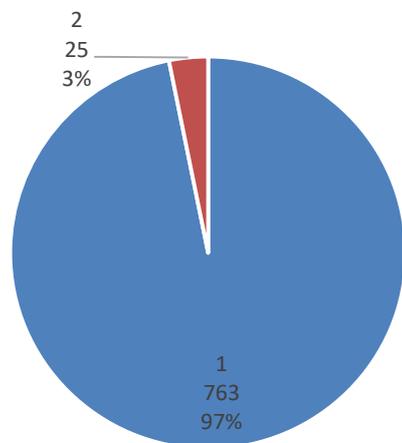
- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

問10-1. 職員はあなたが患者さん本人であることを確認しましたか。



- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

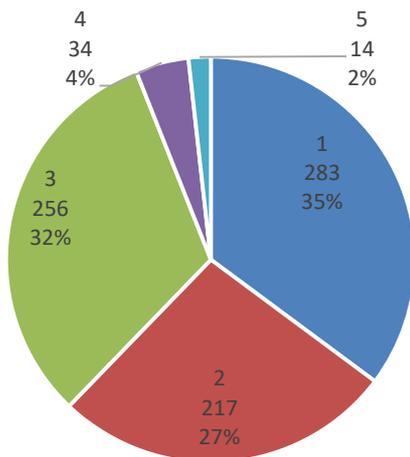
問10-2. 職員はあなたにお名前を名乗っていただくようお願いしましたか。



- 1: はい
- 2: いいえ

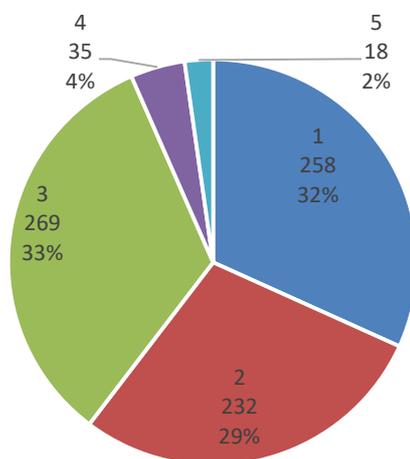
④設備について

問11. 外来の案内表示はわかりやすいですか。



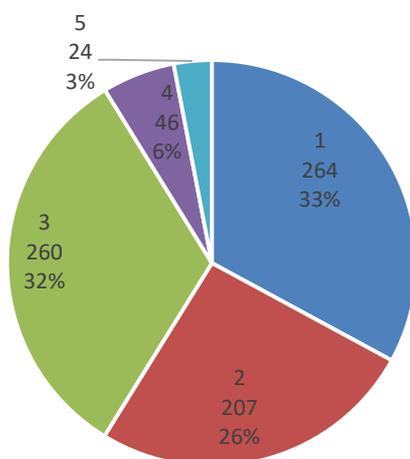
- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

問12. 外来の設備環境はいかがでしたか。(明るさ、室温、広さ、音)



- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

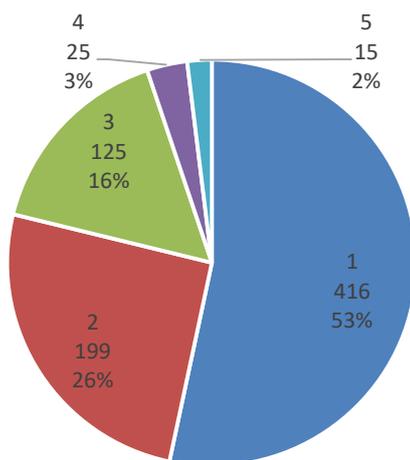
問13. トイレは利用しやすいですか。



- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

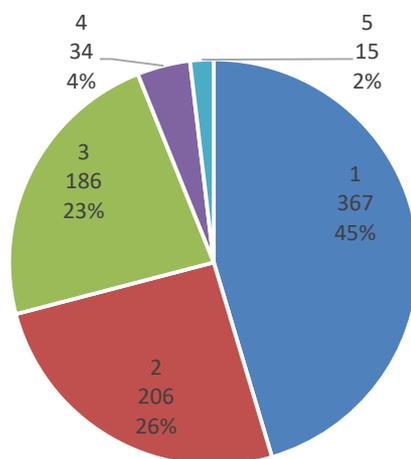
⑤受診について

問14. 今日、あなたが期待していた医療を受けることができましたか。



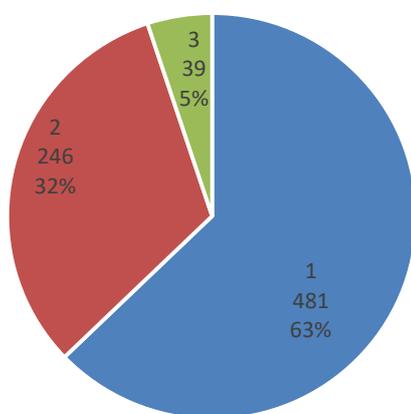
- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

問15. あなたにとってJA広島総合病院の外来は利用しやすいですか。



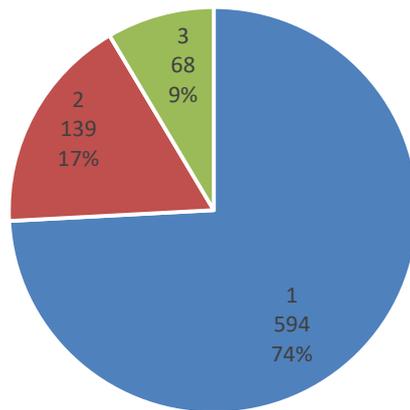
- 1: 満足
- 2: おおむね満足
- 3: ふつう
- 4: 少し不満
- 5: 要改善

問16. お薬の受け取り方の希望。



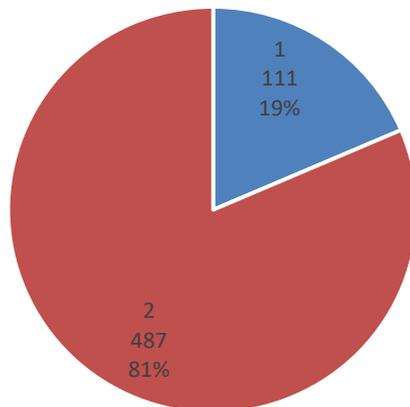
- 1: 院内
- 2: どちらでもいい
- 3: 院外

問17. 交通手段



- 1: 自家用車
- 2: 公共交通機関
- 3: その他

問18. 問17で「自家用車」と答えた方はどの駐車場を利用されましたか。



- 1: 第2駐車場(正面玄関)
- 2: 立体駐車場